

Aclaración N° 1

PREGUNTA 1.

La compra del pliego, ¿deberá realizarse físicamente en las oficinas de la ANV? ¿Qué medios de pago se admiten?

Respuesta: *Los pagos pueden realizarse mediante efectivo o cheque común en las oficinas de ANV o vía transferencia electrónica o depósito en BROU. En el caso que se opte por la opción de transferencia Bancaria o depósito será necesario enviar un correo electrónico a la dirección departamento.contabilidad@anv.gub.uy donde se soliciten los datos para la transferencia.*

El pliego puede ser adquirido en la web de compras estatales:

<http://www.comprasestatales.gub.uy/consultas/detalle/id/874251> y en caso de preferirlo en medio magnético podrán solicitarlo en el departamento Servicios Generales los días hábiles, en el horario de 13 a 17 hs. hasta el 06 de julio de 2021.

PREGUNTA 2.

En el pliego se menciona claramente que la compra sería en formato “arrendamiento mensual” con los plazos especificados en el punto “5. PLAZO DEL ARRENDAMIENTO”. Sin embargo en la web de compras estatales, al momento de ofertar en línea, todos los ítems salvo el N°6, establecen la cantidad como “CANTIDAD: 1,00 UNIDAD”. Solamente el ítem N°6 (MANTENIMIENTO) se establece como “CANTIDAD 1,00 MENSUAL”. Por favor confirmar que todos los ítems deberán ser cotizados en modalidad de arrendamiento mensual.

Respuesta: *Todos los ítems deben ser cotizados de manera mensual. La razón por la que en algunos puntos figura la opción “CANTIDAD: 1,00 UNIDAD” es porque el sistema no permitía seleccionar otra opción.*

PREGUNTA 3.

Respecto a los ítems 1.1 y 1.2 (Sistema de Telefonía IP y Sistema de Call Center), hoy en día son soluciones 100% de Software que no requieren equipamiento de Hardware específico, por lo que pueden correr en servidores virtuales, servidores físicos estándar, o en un servidor “appliance” provisto por el fabricante. En el caso de la opción de virtualización, el Software ya incluye los sistemas operativos, por lo que en ese caso el cliente solo debería proveer parte de su ambiente virtual (vmware, Hyper-V, KVM, etc.), y en ese caso la solución se hace mucho más costo-eficiente.

¿La ANV hoy cuenta con un ambiente virtual donde hostear la solución? ¿O requiere que se provean los servidores físicos (appliance) para hostear la solución?

Respuesta: *La ANV ya cuenta con la infraestructura adecuada para alojar una máquina virtual. No es necesario proveer servidores físicos.*

PREGUNTA 4.

Respecto a los puntos “2 - A.1) Sistema de telefonía IP Privado” y el “2 - B) Plataforma actual”: Se menciona que el sistema se deberá dimensionar respecto a la plataforma actual, pero a su vez se menciona que las troncales de ANTEL serán SIP.

- ¿Es correcto suponer que se sustituirán los “3 enlaces digitales E1 ISDN PRI” por un único Troncal SIP de 90 canales?
- ¿Es correcto suponer que en el nuevo sistema no se conectarán líneas urbanas analógicas?
- ¿Es correcto suponer que en el nuevo sistema no se conectarán internos analógicos ni FAXes?

Respuesta:

- Sólo están en uso dos de los enlaces digitales, los cuales se reemplazarán por dos troncales SIP.*
- Es correcto, no se conectarán líneas urbanas.*
- Es correcto, no se conectarán internos analógicos ni equipos de FAX.*

PREGUNTA 5.

Respecto al punto “2 - A.2) Sistema de call center”

- ¿Podrían especificar el orden aproximado de cantidad de agentes de call center? Esto es importante para poder dimensionar los requerimientos de Hardware de la solución, ya que por ejemplo, no es lo mismo un sistema de 5 agentes, que uno de 100 agentes.
- Respecto al acceso remoto del operador, ¿la idea es que sea sin acceso VPN por parte del agente?
- Respecto a la interacción con redes sociales como whatsapp: Normalmente estas soluciones lo soportan, pero requieren servicios profesionales de integraciones que dependen del alcance que se requiera y cada red social. No es posible cotizar sin un alcance definido. ¿Es correcto suponer que lo que necesita la ANV sea que el sistema lo permita (como bien dice el pliego), pero en caso de querer implementarlo se deberá definir un alcance y cotizar servicios adicionales?
- Respecto a la Posibilidad de realizar campañas vía envío de mensajes a través de SMS,
 - ¿lo que se requiere es el envío de campañas masivas de SMS? ¿O que los agentes del callcenter puedan interactuar con los clientes vía SMS a través de la solución de call center?
 - ¿la ANV ya cuenta con un servicio de SMS o un Gateway SMS? O el proveedor debe incluir un servicio o Gateway SMS?

Respuesta:

- Se requieren 10 agentes de call-center.*
- Se requiere contar con la posibilidad de que los operadores puedan conectarse utilizando una VPN.*
- Es correcto, la implementación de estos servicios será especificada y cotizada en forma separada.*

- d. i. Lo que se requiere es el envío de campañas masivas por SMS.*
- ii. No, la ANV no cuenta con servicio de envío de SMS. Esto debe ser provisto por el proveedor.*

PREGUNTA 6.

Respecto al punto “2 - A.3) Instalación de central telefónica privada”

a. La ANV cuenta con 21 sucursales distribuidas en todo el territorio nacional. Por favor confirmar si los teléfonos físicos irían distribuidos en cada una de estas sucursales. En caso afirmativo por favor confirmar si:

- i. ¿Los mismos deben ser entregados por el proveedor en cada una de las sucursales?*
- ii. ¿El desarmado de las cajas, colocación en los escritorios, enchufado en la red y logueo del interno en cada teléfono; debe ser realizado por el proveedor? O estas tareas la harían los mismos empleados de la ANV?*

b. El alcance de los servicios de instalación dependen mucho de tareas operativas repetitivas, y muchas se pueden automatizar, pero dependen de las capacidades de la red IP actual de la ANV:

- i. La red en cada una de las sucursales, ¿tiene configurado el servicio de DHCP? En ese caso, permite agregar opciones al DHCP?*
- ii. La red en cada una de las sucursales ¿tiene configurada una vlan automática de telefonía?*

Respuesta:

- a. i. No, la ANV se encargará de hacer llegar los equipos terminales a las sucursales.*
- ii. Esas tareas serán realizadas por personal de la ANV (o contratados por ella).*

- b. i. Sí, todas las sucursales tienen configurado el servicio DHCP.*
- ii. No, existe actualmente una VLAN definida para telefonía.*

PREGUNTA 7.

Respecto al punto “2 - C.2) Características de las licencias avanzadas”: Se menciona que debe cumplir con “movilidad”.

a. ¿La idea es que esta movilidad sea provista sin utilizar la VPN de ANV?

b. En caso afirmativo a la pregunta anterior, esto es posible hacerlo agregando un SBC (mayor seguridad) o dejando puertos abiertos del Firewall de la ANV. Por favor confirmar qué es lo excluyente en este punto. Si se requiere un SBC, se deberá contar con mayor información (cantidad de sesiones simultáneas, cantidad de usuarios móviles, etc.)

Respuesta:

- a. Sí, se requiere que el acceso móvil no requiera el uso de la VPN de la ANV.*
- b. Si el proveedor entiende que se requiere un SBC puede cotizar el mismo. En este caso deberá cotizar para tres rangos de usuarios:
- 50 usuarios simultáneos.*

- 200 usuarios simultáneos.
- 400 usuarios simultáneos.